En litige avec votre fournisseur d’accès ? Le médiateur peut vous aider

Le médiateur des communications électroniques fait du bon travail, comme le prouve son bilan de l’année 2007. Mais attention : si vous ne respectez pas la procédure, votre dossier risque d'être recalé.

Vous êtes en litige avec votre fournisseur d’accès à Internet (FAI) ou avec votre opérateur téléphonique. Mais tous vos appels, courriers ou mails restent lettre morte. Avez-vous pensé au médiateur des communications électroniques ?

Raymond Viricelle, chargé de cette fonction, vient de présenter les résultats de son activité pour l’année 2007 : il a donné raison à 1 456 clients mécontents sur 1 787 réclamations traitées. Un beau résultat, d’autant que la quasi majorité des opérateurs ont suivi son avis. Autre preuve que le médiateur fait du bon travail : 74 % des réclamants se disent satisfaits ou partiellement satisfaits de la solution proposée et 84 % disent même qu’ils conseilleraient à leurs proches de faire appel à lui.

Hors champ de compétences

Ces 1 787 dossiers représentent toutefois une goutte d’eau au regard du chiffre record de litiges dans les secteurs de la téléphonie et d’Internet : la DGCCRF a reçu plus de 17 800 réclamations au second semestre 2007 ! En réalité, le médiateur n’a pas pu traiter toutes les plaintes qui lui ont été envoyées (7 465 au total). Une partie des problèmes n’entrait pas dans son champ de compétences. Précisons que seuls les clients des adhérents à l’Association Médiation des communications électroniques (AMCE) peuvent saisir le médiateur. Surtout, plus de 4 800 dossiers ont été recalés, tout simplement parce que les plaignants n’avaient pas suivi la bonne procédure.

Suivez le guide !

Avant de faire appel au médiateur par courrier postal ou en ligne, certaines démarches sont obligatoires. Vous devez suivre une procédure précise. D'abord, il faut consulter le service client par téléphone ou courrier. Si vous n'obtenez pas de réponse dans le délai d'un mois ou si la réponse ne vous satisfait pas, vous

devez envoyer un courrier postal au service consommateur.

Si le service consommateur ne vous donne toujours pas de solution ou si vous n'obtenez pas de réponse dans le délai d'un mois, contactez le médiateur. Vous devrez lui fournir toutes les pièces relatives au litige (courriers, contrat, factures...).

Autre cas de figure : si vous n'obtenez aucune réponse du service client dans les deux mois, saisissez directement le médiateur.

Vous avez désormais toutes les cartes en main pour faire valoir vos droits.